

# 金融庁有識者会議報告書を踏まえた代理店の意識と提言

## ペーパーレス手続き率は品質評価なじまず53.5%

2024年度実施 全会員アンケートを通じて  
大阪代協 見えてきた「会員の思い」(1)

図1. 複数保険会社商品の比較推奨販売の可否

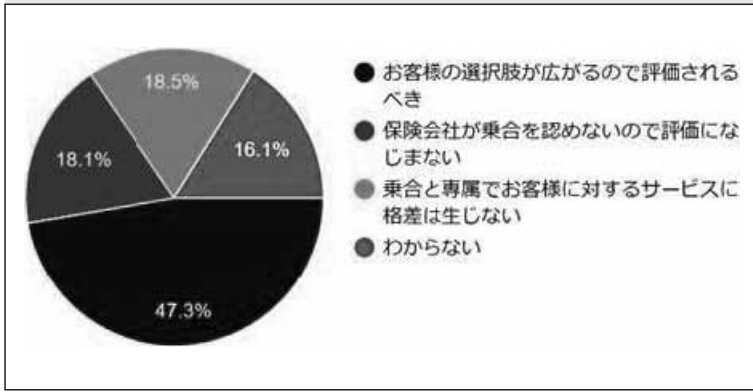


図2. 事故対応へ積極的に関与を行っている

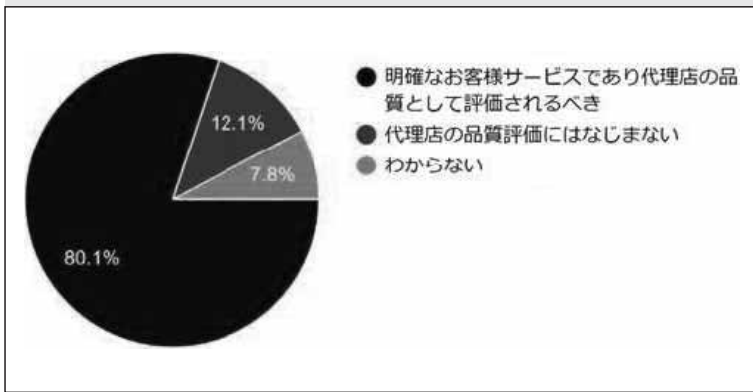
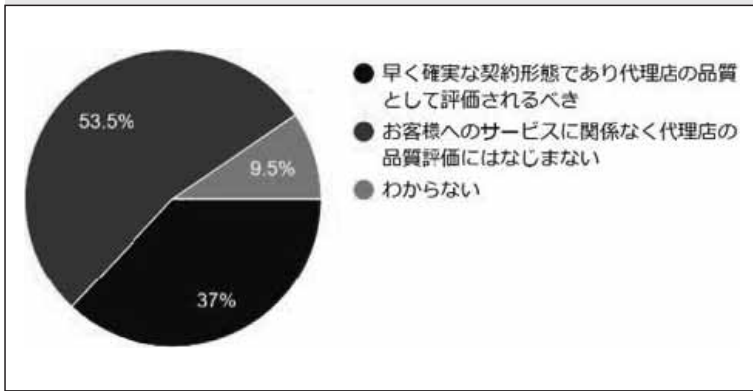


図3. ペーパーレス(デジタル) 手続き率



# お客様へのサービス向上でつながる業務品質でついで

## 比較推奨販売の可否について お客様の選択肢が広がるので 評価されるべきが47.3%に

■業務品質評価基準策定にあたって大阪代協からの提言

1. 品質重視の手数料体系

2. チャンネル共通の品質基準

有識者会議報告書に記載の通りであり、あえて申し上げるまでもないが、代理店の意見として覚悟をもってお伝えする。

収保規模・増収を前提とした代理店の評価制度を改め、お客様のためのサービスレベル、および体制整備の実態を判定する品質評価基準に基づいた、お客様にメリットが

あり、多くの代理店に納得のある手数料体系への変革を期待する。

保険会社は、チャンネルに関わらず、保険代理店に求められる共通の品質基準を明示し、全体的な業務品質の底上げを図るべきである。「保険代理店は、片手間に誰にでもできる仕事ではない」との認識の徹底こそが、損害保険業界の魅力を向上させる、将来の発展に繋がると考える。

3. 業務品質の判断基準

様々な項目を検討した結果、業務品質の判断項目については、指標の結

果のみに基づくデジタルな判定にすぎない項目が多い。保険会社社員、代理店の双方が、顧客本位の業務運営について真摯な対話を行い、考え方を深め、お客様の視点に立った定性的判断を行う場を設け、お客様に向けたサービス品質をさらに進化させるためのステップと位置付けるべきである。

保険会社には、数字・販売を阻害する要因のひからの変革を期待する。今がまさにその時期である。この問題を改善するためには、保険代理店として共通する品質の部分は、保険会社ごとではなく、代理店として各社共通の評価とする仕組みの導入が必要である。

大阪代協としては、お客様の事故・災害時対応への関与の度合い、損害サービスへのアシストのレベルは、保険代理店の業務品質基準の評価項目として採用されるべきと考える。

保険代理店の存在意義をおよび専門性は、加入時の保険設計、商品選択だけでなく、お客様に事故・災害が発生した場合の対応時においても発揮させられるべきである。

■お客様へのサービス向上につながる業務品質について(その1・募集品質の評価)

4. 代理店としての品質

乗合代理店に対して、これまで通常は個社ごとの業績および品質の評価が行われていたため、同じ代理店であるにも関わらず、委託保険会社ごと代理店の双方が、顧客本位の業務運営について真摯な対話を行い、考え方を深め、お客様の視点に立った定性的判断を行う場を設け、お客様に向けたサービス品質をさらに進化させるためのステップと位置付けるべきである。

大阪代協としては、お客様からみた業務品質基準を考えた場合、お客様が希望する手続き方法は様々であるにもかかわらず、ペーパーレス(デジタル)手続き率は、無条件に賛成することはできない。しかし、より確実な意向確認、情報管理の安全性、速やかな契約計上などお客様からみた品質向上に繋がる面も少なくない。手続きの過程が細分化された画面で説明を受けた方が、募集品質の均質化に繋がり、契約内容の理解が進むお客様も存在する。

5. 比較推奨販売の選択

お客様に、複数の商品の選択肢を提供すること、お客様のサービスへのハードルの存在が指摘されている。

①保険会社の乗合承認

②代理店側の体制整備

③現状の代理店手数料体系の問題

2. 事故対応へ積極的に関与を行っている

保険加入の目的である、お客様に事故が発生した際の対応は、お客様の満足度に大きな影響を及ぼす。

と考える。例として、労働環境整備の観点からは、代理店の夜間・休日の対応を評価することは避けるべきである。

3. ペーパーレス(デジタル) 手続き率

大阪代協としては、お客様からみた業務品質基準を考えた場合、お客様が希望する手続き方法は様々であるにもかかわらず、ペーパーレス(デジタル)手続き率は、無条件に賛成することはできない。しかし、より確実な意向確認、情報管理の安全性、速やかな契約計上などお客様からみた品質向上に繋がる面も少なくない。手続きの過程が細分化された画面で説明を受けた方が、募集品質の均質化に繋がり、契約内容の理解が進むお客様も存在する。

1. 複数保険会社商品の比較推奨販売の可否

乗合と専属でお客様へのサービスに格差が生じない、と回答した代理店は、比較推奨販売はお客様へのサービスにつながるものと考えている代理店が多いことがわかる。

しかしながら、寄せられた意見からは、比較推奨販売の実践には下記のハードルの存在が指摘されている。

ただし、評価基準の策定には、保険会社の損害サービス現場や代理店の意見と十分な協議が必要

乗合と専属でお客様へのサービスに格差が生じない、と回答した代理店は、比較推奨販売はお客様へのサービスにつながるものと考えている代理店が多いことがわかる。

しかしながら、寄せられた意見からは、比較推奨販売の実践には下記のハードルの存在が指摘されている。

①保険会社の乗合承認

②代理店側の体制整備

③現状の代理店手数料体系の問題

2. 事故対応へ積極的に関与を行っている

保険加入の目的である、お客様に事故が発生した際の対応は、お客様の満足度に大きな影響を及ぼす。

大阪代協としては、お客様からみた業務品質基準を考えた場合、お客様が希望する手続き方法は様々であるにもかかわらず、ペーパーレス(デジタル)手続き率は、無条件に賛成することはできない。しかし、より確実な意向確認、情報管理の安全性、速やかな契約計上などお客様からみた品質向上に繋がる面も少なくない。手続きの過程が細分化された画面で説明を受けた方が、募集品質の均質化に繋がり、契約内容の理解が進むお客様も存在する。

乗合と専属でお客様へのサービスに格差が生じない、と回答した代理店は、比較推奨販売はお客様へのサービスにつながるものと考えている代理店が多いことがわかる。

しかしながら、寄せられた意見からは、比較推奨販売の実践には下記のハードルの存在が指摘されている。

①保険会社の乗合承認

②代理店側の体制整備

③現状の代理店手数料体系の問題

2. 事故対応へ積極的に関与を行っている

保険加入の目的である、お客様に事故が発生した際の対応は、お客様の満足度に大きな影響を及ぼす。

大阪代協としては、お客様からみた業務品質基準を考えた場合、お客様が希望する手続き方法は様々であるにもかかわらず、ペーパーレス(デジタル)手続き率は、無条件に賛成することはできない。しかし、より確実な意向確認、情報管理の安全性、速やかな契約計上などお客様からみた品質向上に繋がる面も少なくない。手続きの過程が細分化された画面で説明を受けた方が、募集品質の均質化に繋がり、契約内容の理解が進むお客様も存在する。